

EFEKTIFITAS UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)



DISUSUN OLEH:

OLEH :

IMOM PANDAPOTAN

11027101622

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

1435 Hijriah/ 2014 Masehi



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. ILR. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul " EFEKTIFITAS UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"

(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru)
yang ditulis oleh:

Nama : IMOM PANDAPOTAN
Nim : 11027101622
Jurusan : Ilmu Hukum (Bisnis)

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : RABU
Tanggal : 18 JUNI 2014

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (SH).

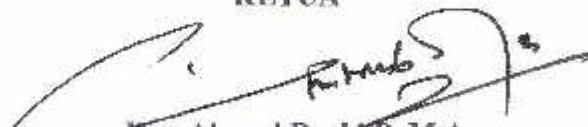


Pekanbaru, 24 Juni 2014

YDR. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA


KETUA


Drs. Ahmad Darbi B, M.Ag
NIP: 195203081983031003

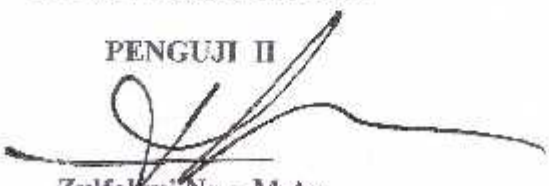
SEKRETARIS


Kamiruddin, M.Ag.
NIP: 197710182005011002

PENGUJI I


DR. Hajar M, MH
NIP.195812311986031426

PENGUJI II


Zulfahmi Nur, M.Ag
NIP.197209222005011004

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Efektifitas undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru) terfokus pada pasal 55 tentang penyelesaian sengketa wajib dikeluarkan oleh BPSK paling lama dalam 21 hari kerja. Penulis merasa perlu untuk mengadakan penelitian ke BPSK, Karena BPSK merupakan Lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Merupakan Badan public yang menjalankan fungsi peradilan secara eksklusif di bidang perlindungan konsumen, Badan ini dibentuk atas dasar amanat dari Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Tempat dalam penelitian ini yaitu BPSK Kota Pekanbaru, adapun tujuannya yaitu untuk mengetahui efektivitas BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen di Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang No. 8 pasal 55 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris (yuridis sosiologis). Permasalahan yang sering timbul dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen merupakan rumitnya perkara pada pengadilan Negeri sehingga konsumen sering sekali tidak melanjutkan permasalahannya ke lembaga yang berwenang. Keberadaan BPSK dalam permasalahan ini sangat dibutuhkan, karena prosedur penyelesaian sengketa di BPSK sangat sederhana karena paling lama dalam waktu 21 hari kerja BPSK harus mengeluarkan putusan tersebut, tetapi kenyataanya, proses penyelesaian sengketa di BPSK menghabiskan waktu lebih dari 21 hari kerja, terutama dalam penyelesaian sengketa melalui Arbitrase.

1. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan *variasi* dari masing-masing jenis barang dan/atau juga jasa yang dapat dikonsumsi

dimanfaatkan .Hal yang sangat menarik dari kegiatan kegiatan usaha yang terjadi didalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah.Kenyataannya dalam proses penyelesaian saat ini, dapat diselesaikan dengan jalur peradilan maupun jalur luar pengadilan.

Berbagai transaksi dalam kegiatan usaha di atas, dapat menimbulkan peristiwa lain, yang berupa masalah antara para pihak. Misalnya, pihak yang berkewajiban menyerahkan barang atau menyelenggarakan jasa tidak melakukan atau jika melakukannya tidak sesuai dengan waktu, ataupun juga barang atau jasa tersebut cacat, tidak sesuai dengan mutu, jumlah, serta lain-lain, *kualifikasi* sebagaimana yang telah disepakati yang seharusnya atau sepatutnya diharapkan dari jenis barang / jasa tersebut .¹

Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha.Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/ jasa yang berkualitas.² Dalam penjelasan umum UU perlindungan konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaanya akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.

¹ Az Nasution, *Konsumen Dan Hukum* ,(Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), h. 17.

² Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 1.

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK Kota Pekanbaru sangat mudah. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK Kota Pekanbaru, yaitu dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung), kemudian, BPSK Kota Pekanbaru akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra sidang. BPSK Kota Pekanbaru memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa.³

2. Metode penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian hukum sosiologis, dengan pendekatan efektifitas hukum.⁴ Adapun dalam penelitian ini, penulis mengadakan penelitian tentang efektifitas undang-undang No.8 tahun 1999 pasal 55 tentang perlindungan konsumen terhadap kegiatan BPSK di Kota Pekanbaru, apakah kegiatan BPSK tersebut sudah sesuai atau belum dengan undang-undang No. 8 pasal 55 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis yaitu melukiskan suatu peristiwa dari sudut pandang suatu undang-undang dimasyarakat dan dalam penelitian ini nanti untuk melukiskan atau menggambarkan tentang peristiwa kasus/ sengketa yang sudah

³Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visi Media, Jakarta, 2008), h. 78.

⁴ Soerjono soekanto, *pengantar penelitian hukum* (Jakarta UI Press 1982), h. 33

diselesaikan oleh BPSK pada tahun 2013 yang akan diteliti dan dianalisis terutama berkaitan dengan judul ini.⁵

EFEKTIFITAS UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN

⁵ Beni ahmad saebani, *metode penelitian hukum* , (bandung , CV Pusataka setia, 2008) h. 99.

**(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota
Pekanbaru)**

A. Pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Pasal 55 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen di BPSK Kota Pekanbaru

Sengketa konsumen terjadi karena adanya perbedaan pendapat antara pihak yang pertama dan pihak lainnya mengenai hal tertentu. Itulah pendapat orang-orang pada umumnya jika ditanya akan apa yang dimaksud dengan sengketa. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa hak-haknya telah dirugikan dan pihak lainnya merasa tidak demikian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki kekhasan tentang tata cara penyelesaian sengketa, karena sejak awal para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan untuk menyelesaikan sengketanya tersebut dalam lingkungan peradilan, misalnya pada peradilan umum dan konsumen juga dapat memilih jalan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Hal ini dipertegas oleh pasal 45 ayat (2) UUPK tentang penyelesaian sengketa bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (litigasi) maupun jalur luar pengadilan (non litigasi) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena UU menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya, hal ini berdasarkan pada pasal 55 UUPK. Mudah karena

prosedur administrative dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.⁶

Dasar hukum/ payung hukum pembentukan BPSK Kota pekanbaru yaitu Kepres No. 23 tahun 2006 tentang pembentukan BPSK pada pemerintah kota Pekanbaru, Kota Pare-Pare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kab. Aceh Utara dan Kab. Serdang Bedagai.

Pada pasal 2 Kepres No 23 tahun 2006 dinyatakan bahwa setiap konsumen atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat. Sedangkan pada pasal 3 menjelaskan bahwa biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁷

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Drs zulkarnaen anggota majelis BPSK Kota Pekanbaru mengatakan bahwa pada saat ini biaya perkara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Pekanbaru tidak dipungut biaya sama sekali. Hal ini dilakukan agar konsumen tidak terbebani dengan biaya perkara di BPSK Kota Pekanbaru.⁸

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK. Baik secara langsung, diwakili kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau Warga Negara Asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada secretariat BPSK di kota/kabupaten tempat terdekat dengan domisli konsumen.

⁶*Op.cit. susanti adi nugroho, h. 99.*

⁷ *Pasal 2 dan 3 Kepres No. 23 Tahun 2006*

⁸*zulkarnaen (anggota BPSK Kota Pekanbaru), wawancara, 20 November 2013.*

Tata cara penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK diatur dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen jo. Kemenperindag No. 350/ MPP/ 12/ 2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Proses penyelesaiannya pun diatur dengan sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Apabila dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, hal ini ditegaskan dalam pasal 45 ayat (4) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁹

Proses beracara di BPSK dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dengan tahap pengajuan gugatan, sampai kepada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

Berikut penulis akan jelaskan mengenai Penyelesaian Sengketa-Sengketa Yang Ada Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru pada tahun 2013.

Sebelumnya akan penulis sampaikan mengenai sengketa-sengketa yang telah masuk ke BPSK, dengan melihat keragaman yang ada sesuai penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa, dari sengketa-sengketa tersebut dapat dikelompokkan sebagai jenis-jenis sengketa yang ada di BPSK Kota Pekanbaru.

Berikut akan penulis sampaikan jenis sengketa berdasarkan data sengketa atau kasus yang telah masuk ke BPSK pada tahun 2013 dengan semua metode penyelesaian yang ada pada BPSK Kota Pekanbaru, jenis-jenis sengketa berdasarkan produk yang disengketakan adalah sebagai berikut:¹⁰

⁹ pasal 45 ayat (4) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
¹⁰ Zulkarnaen (anggota bpsk kota Pekanbaru) wawancara 10 Mei 2014 dan berkas-berkas sengketa bpsk kota pekanbaru.

- a. Sengketa barang, berdasarkan sengketa yang telah masuk ke BPSK Kota Pekanbaru, sengketa barang merupakan sengketa kategori pembelian barang, rata-rata sengketa barang yang ada di BPSK merupakan pembelian barang elektronik.
- b. Sengketa jasa, berdasarkan sengketa yang telah masuk contoh yang disebut dengan kategori pemanfaatan jasa adalah:
 1. Leasing
 2. Pelayanan Bank
 3. Pelayanan listrik PLN
 4. Asuransi
 5. Kasus perumahan
 6. Pelayanan parkir

Dari kategori-kategori tersebut adalah dalam kurun waktu lebih kurang 1 (satu) tahun terdapat 43 (empat puluh tiga) sengketa:¹¹

- (1) 30 (tiga puluh) sengketa yang dilaporkan dan diselesaikan melalui BPSK Kota Pekanbaru ataupun diselesaikan oleh pihak sendiri.

Dengan pengertian bahwa sengketa itu merupakan sengketa yang telah masuk ke BPSK sebagai pengaduan dari konsumen dan kemudian penggugat (konsumen) mengajukan sebagai sengketa dengan tujuan untuk diselesaikan oleh BPSK. Selanjutnya mendapatkan putusan majelis BPSK dari adanya permasalahan yang dialami oleh konsumen dan pelaku usaha.

Data yang telah didapat oleh penulis dan dinyatakan oleh BPSK telah selesai diputus adalah sebagai berikut:

¹¹ *Makalah BPSK Kota Pekanbaru.*

- a. Metode mediasi : 8
- b. Metode konsiliasi : 3
- c. Metode arbitrase : 13
- d. Lain-lain : 6

(2) 13(tiga belas) sengketa yang lainnya hanya sekedar pengaduan kepada BPSK yang sengketanya tidak dilanjutkan oleh BPSK karena alasan berikut:

- 1. Bukan wewenang dari BPSK.
- 2. Hanya bersifat konsultasi.
- 3. Gugatan ditolak karena tidak lengkap.
- 4. Pengadunnya hanya secara lisan.

Sementara itu, dari hasil penelitian ini, penulis berpendapat dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK berkaitan dengan aturan waktu penyelesaian sengketa di BPSK sesuai dengan UUPK pasal 55 yang berisi:¹²

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Serta didalam pasal 7 kep.menperindag no.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:¹³

Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh secretariat BPSK.

Menurut penulis dari kedua pernyataan yang ada pada dua peraturan diatas tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada proses penyelesaian sengketa di BPSK. Karena berdasarkan hasil penelitian penulis,tidak jarang dalam penyelesaian

¹²*Pasal 55 undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.*

¹³*pasal 4 ayat (1) dan (2) kep. Menperindag .No. 350/MPP/KEP/12/2001.*

sengketa di BPSK melebihi waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terutama penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase.

Sehingga menurut penulis sesuai ketentuan 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan diterima sekretariat BPSK belum maksimal dilaksanakan oleh BPSK, dan ini berarti penyelesaian membutuhkan waktu lebih dari 21 (dua puluh satu) hari kerja, kesepakatan para pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa sesuai hasil penelitian penulis yang telah disampaikan dalam penelitian ini ketika para pihak memilih metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase para pihak dipertemukan untuk saling mengetahui keinginan, maksud dan harapan masing-masing pihak dari sengketa yang mereka alami dalam bentuk forum, yaitu musyawarah.

Sementara itu, berdasarkan wawancara penulis dengan konsumen di BPSK yang bernama eddy sufly bahwa keberadaan BPSK untuk melindungi konsumen sudah cukup berperan, karena prosedur penyelesaian sengketa di BPSK itu sederhana, mudah dan gratis, namun waktu penyelesaian sengketa dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja itu belum dilaksanakan oleh BPSK, terutama dalam bentuk penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase. Meskipun begitu, keberadaan BPSK itu penting dalam melindungi hak-hak konsumen.¹⁴

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan kuasa hukum dari pelaku usaha yang bersengketa di BPSK yaitu Santoso SH, bahwa keberadaan BPSK itu penting dalam menyelesaikan sengketa, walaupun terkadang keberadaannya terkadang menyudutkan pelaku usaha tetapi kita lihat sisi baiknya saja.¹⁵

¹⁴eddy sufly, (konsumen yang bersengketa di BPSK), wawancara 10 mei 2014.

¹⁵santoso, (pelaku usaha yang bersengketa di BPSK), wawancara 10 mei 2014.

Maka dari hasil penelitian ini, penulis berpendapat bahwa efektifitas Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kegiatan BPSK belum sepenuhnya dilakukan oleh BPSK, meskipun demikian, keberadaan BPSK menurut penulis masih penting dan kegiatannya perlu ditingkatkan dan dilaksanakan sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang No. 8 pasal 55 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

B. Hambatan/ Kendala yang ditemui dan Solusi untuk mengatasi hambatan/Kendal tersebut.

Dalam sub Bab ini akan dibahas mengenai hambatan/ kendala apa saja yang ditemui oleh BPSK dalam melaksanakan efektifitas Undang-undang N0.8 pasal 55 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut, adapun yang menjadi hambatan/ kendala dan solusinya adalah berikut ini:

1. Hambatan/ kendala.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan ketua BPSK H. Azrial , bahwa yang menjadi hambatan/ kendala BPSK adalah sebagai berikut:¹⁶

Sengketa yang dilaporkan oleh konsumen/ penggugat kepada majelis BPSK merupakan bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikan sengketa yang dilaporkan oleh konsumen. Sehingga BPSK tidak melanjutkan sengketa konsumen tersebut, sementara masih ada sengketa yang lain yang harus ditangani oleh BPSK dalam waktu 21 hari kerja, sehingga hal tersebut memperlambat kinerja BPSK pada sengketa yang lainnya.

¹⁶ Azrial (ketua majelis BPSK), wawancara 20 Mei 2014

Penggugat/ konsumen yang melaporkan ke BPSK terkadang tidak melengkapi alat bukti yang dibutuhkan untuk melanjutkan sidang penyelesaian sengketa, dan BPSK harus meminta konsumen tersebut untuk melengkapi alat bukti terlebih dahulu, sehingga hal tersebut juga memakan waktu yang lebih dan memperlambat kinerja BPSK.

Wakil/ penerima kuasa hukum yang mewakili konsumen/ pelaku usaha tidak memahami masalah yang mereka sengketakan dan prosedur beracara di BPSK, sehingga majelis BPSK harus berupaya terlebih dahulu menjelaskan tentang sengketa dan prosedur beracara di BPSK sehingga hal ini juga memakan waktu lebih dan memperlambat kinerja BPSK.

Dukungan dari pemerintah tentang keberadaan BPSK masih kurang maksimal, baik itu masalah pendanaan, gaji BPSK yang masih rendah maupun sosialisasi yang kurang dari pemerintah tentang tugas dan wewenang BPSK untuk menyelesaikan sengketa dalam waktu 21 hari kerja. Sehingga para pihak masih banyak yang belum mengetahui tentang batas waktu maksimal yang dimiliki oleh BPSK untuk mengeluarkan putusannya.

Sosialisai yang dilakukan oleh BPSK belum maksimal, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang keberadaan BPSK dan tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa dalam waktu singkat, dalam hal inilah BPSK juga membutuhkan dana untuk mensosialisasikan BPSK melalui media social maupun Televisi Lokal ataupun Nasional.

Para pihak yang bersengketa terkadang juga tidak mematuhi panggilan BPSK, terutama bagi pelaku usaha sehingga BPSK harus memberikan kesempatan waktu

lebih untuk menghadirkan para pihak dan melanjutkan persidangan, sehingga berpengaruh terhadap waktu penyelesaian sengketa.

Pelaku usaha tidak diketahui alamatnya ketika BPSK melakukan panggilan kepada pelaku usaha, bagi pelaku usaha yang sudah pindah alamat. Sehingga sulit untuk menghadirkan pelaku usaha ke BPSK dan BPSK harus memanggil pelaku usaha berkali-kali dan memakan waktu lebih.

Waktu maksimal dalam 21 hari kerja untuk mengeluarkan putusan dianggap terlalu sulit diterapkan di BPSK, mengingat banyaknya hambatan yang ditemui oleh BPSK dalam mengeluarkan putusannya, sehingga waktu 21 hari kerja dianggap terlalu singkat dan sulit untuk dilaksanakan sepenuhnya di BPSK terutama melalui jalur penyelesaian sengketa secara Arbitrase.

Melalui hambatan/ kendala yang ditemui oleh penulis, menurut penulis BPSK harus lebih sigap dan cepat untuk mengatasi hambatan tersebut. Karena hambatan yang sering terjadi adalah akibat para pihak tidak mematuhi panggilan BPSK secara tepat waktu, sehingga BPSK harus melakukan panggilan ulang, sementara waktu maksimal yang dimiliki BPSK hanya 21 hari kerja, hal ini tentu berpengaruh terhadap kinerja BPSK, dalam hal ini, BPSK belum sigap mengatasi hambatan tersebut, dibuktikan dengan masih banyaknya kendala yang ditemui oleh BPSK. Selain itu, BPSK juga harus memperbaiki potensi Sumber Daya Manusia yang menjadi anggota majelis BPSK. Agar kinerjanya lebih cepat dan penyelesaian sengketa bisa dilaksanakan dalam waktu singkat.

2. Solusi Untuk Mengatasi Hambatan/ Kendala Tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak H. Azrial, yaitu ketua BPSK Kota Pekanbaru, bahwa solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut adalah sebagai berikut:

Gugatan yang bukan wewenang dari BPSK untuk menyelesaikan sengketa tersebut maka BPSK akan menolak gugatan tersebut, dan menyarankan penggugat untuk melanjutkan gugatan kepada pihak yang berwenang agar BPSK bisa focus terhadap sengketa yang lainnya.

Para pihak yang tidak melengkapi alat bukti tentang sengketa, maka BPSK akan meminta kepada para pihak untuk melengkapi alat bukti tentang permasalahan tersebut, jika tidak melengkapinya maka itu akan mempengaruhi kedudukan pihak yang bersangkutan.

Jika wakil/ kuasa hukum para pihak yang tidak memahami permasalahan sengketa atau prosedur beracara di BPSK, maka BPSK akan menjelaskan kepada para pihak yang bersangkutan mengenai sengketa atau prosedur beracara di BPSK.

Dukungan dari pemerintah sangat dibutuhkan oleh BPSK untuk mengatasi hambatan/ kendala BPSK tersebut, seperti masalah dana yang perlu dialokasikan kepada BPSK, gaji untuk kesejahteraan anggota BPSK dan juga untuk melakukan sosialisasi tentang cara penyelesaian sengketa yang singkat.

Perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat baik itu melalui media social ataupun Televisi Swasta tentang penyelesaian sengketa di BPSK dalam waktu yang singkat, sehingga masyarakat atau konsumen juga tahu dan bisa lebih kritis lagi terhadap hak-hak konsumen jika dilanggar oleh pelaku usaha.

Jika konsumen tidak hadir dalam persidangan yang dilakukan oleh BPSK tanpa alasan yang jelas, maka BPSK akan menggugurkan gugatan konsumen/ penggugat tersebut demi hukum. Sedangkan jika pelaku usaha tidak menghadiri persidangan, maka BPSK akan melanjutkan persidangan dan mengabulkan tuntutan penggugat jika dilengkapi dengan alasan yang jelas dan alat bukti yang lengkap. Karena BPSK juga harus melayani sengketa yang lainnya.

Menurut penulis, solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah agar Majelis BPSK juga harus lebih aktif, cepat dan sigap dalam menyelesaikan sengketa konsumen, terutama untuk mengatasi kendala yang ditemui, BPSK harus menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang, sehingga waktu maksimal 21 hari kerja bisa dilaksanakan sepenuhnya di BPSK. Karena menurut penulis, yang menjadi hambatan BPSK bukan hanya dari ketidak patuhan para pihak untuk memenuhi panggilan BPSK, tetapi juga Karena Sumber Daya Manusia di BPSK juga masih kurang aktif dan kurang sigap, karena penyelesaian sengketa di BPSK sendiri melebihi waktu yang ditentukan Undang-undang, padahal sengketa yang masuk ke BPSK tergolong sedikit, yaitu 43 kasus dalam waktu 1 tahun, tetapi walaupun demikian, BPSK belum bisa memanfaatkannya secara maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Efektifitas Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kegiatan BPSK di Kota Pekanbaru dilihat dari proses penyelesaian sengketa di BPSK belum sesuai dengan kaidah peraturan yang ada, dilihat dari tugas dan wewenang BPSK yaitu pada pasal 55 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, kenyataannya tidak jarang dalam penyelesaian sengketa melebihi waktu 21 (dua puluh satu hari) kerja, dalam hal ini berarti penyelesaian sengketa di BPSK membutuhkan waktu lebih dari 21 hari kerja, terutama dalam penyelesaian sengketa secara Arbitrase.
2. Hambatan/kendala BPSK dalam pelaksanaan undang-undang No.8 pasal 55 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah kurangnya pengetahuan para pihak tentang prosedur beracara di BPSK dan para pihak masih banyak yang belum mengetahui tentang tata cara penyelesaian sengketa di BPSK, sehingga BPSK harus memberi penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penyelesaian sengketa dan hal ini tentu menjadi hambatan BPSK untuk mengeluarkan putusan dalam waktu 21 hari kerja. Waktu maksimal dalam 21 hari kerja untuk mengeluarkan putusan dianggap terlalu susah diterapkan di BPSK, mengingat banyaknya hambatan yang ditemui oleh BPSK dalam

melaksanakan kegiatannya, sehingga waktu 21 hari kerja dianggap terlalu singkat dan sulit untuk dilaksanakan sepenuhnya. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut adalah perlunya bantuan dana dan dukungan dari pemerintah agar BPSK bisa melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media social ataupun Televisi untuk mensosialisasikan tentang tata cara persidangan dan waktu yang singkat dalam menyelesaikan sengketa, sehingga para pihak yang bersengketa di BPSK mengerti tentang tata cara persidangan dan BPSK bisa lebih focus sepenuhnya untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Majelis BPSK juga harus lebih aktif, cepat dan sigap dalam menyelesaikan sengketa, sehingga waktu maximal 21 hari kerja bisa dilaksanakan sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul R saliman, SH, M.M.*hukum bisnis untuk perusahaan* (Jakarta : kencana prenadamedia group, 2010)

Abdul hakim barkatulloh, *hukum perlindungan konsumen kajian teoritis dan perkembangan pemikiran*, (bandung: Nusa Media 2008)

Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta. Raja Grafindo Persada)

Ahmadi miru, SH, M.S. *hukum kontrak dan perancangan kontrak*, (Jakarta. Raja grafindo persada, 2007)

-----_-----, *prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia* (jakarta : raja grafindo persada, 2011)

Az Nasution, *Konsumen Dan Hukum* , (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, , 2005)

Beni ahmad saebani, *metode penelitian hukum* , (bandung CV Pusataka setia, , 2008)

Gunawan Widjaja, SH, MH, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003)

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visi Media, Jakarta, 2008)

<http://zidakamunawwar.blogspot.com/2012/11/kelembagaan-bpsk-serta-tugas-dan.html>,

<http://www.slideshare.net/dinnieRahmi/hak-kewajiban-konsumen-dan-produsen-sesuai-dengan-etika-bisnis>

[http://lola novitasari.blogspot.com/2012/04/sampel-populasi-dan-teknik-sampling.html? m:1,](http://lola novitasari.blogspot.com/2012/04/sampel-populasi-dan-teknik-sampling.html?m=1)

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Kepres No. 23 tahun 2006 tentang pembentukan BPSK Kota Pekanbaru

Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata, Pasal 1338 tentang asas hukum perjanjian

Soerjono Soekanto Dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normative-Suatu Tinjauan Singkat*, (Rajawali Press, Jakarta, 1985)

Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta, UI, 1982)

Suprpto. J, Prof, Drs, MA, *Metode Penelitian Hukum Dan Statistic*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2003)

Sugiono, *metode penelitian kuantitati kualitatif* (bandung, alfabeta 2008)

Susanti adi nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau menurut hukum acara serta kendala implementasinya*. (Jakarta, kencana press, 2008)

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

Zaeni asyhadie, *hukum bisnis prinsip dan pelaksanaanya di Indonesia* (Jakarta: raja grafindo persada 2012)

Kata Pengantar

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU DALAM MELINDUNGI HAK-HAK KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ”.

Penulisan skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik berupa dorongan, motivasi, tenaga, pikiran, dan materi dari mulai kuliah sampai penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, dari lubuk hati yang paling dalam penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda KH. Hasan Tanjung dan Ibunda Hj Mizan Hasibuan yang sudah bersusah payah membesarkan dan memberikan dukungan yang tidak henti-hentinya kepada penulis, dan juga saudara-saudari Lahana, Ganti, Ajiz, Imran, alm Darwin, Gembira dan Adik Ropia. Dan terkhusus buat Abang Gembira dan (alm) Darwin yang telah membantu dukungan materi kepada penulis selama dalam proses kuliah, Penulis mengucapkan terima kasih dan penghormatan atas doa dan dukungannya.
2. Kepada Rektor UIN SUSKA Riau, Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim LC, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN SUSKA Riau.

3. Kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Bapak DR. H. Akbarizan, M.pd. Wakil Dekan I, Ibu DR. Hj. Hertina M.pd, Wakil Dekan II Bapak H. M. Kastulani SH.M.H. dan Wakil Dekan III Bapak A. Darby M.A. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
4. Kepada ketua jurusan Ilmu Hukum, Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH, M.H dan Sekretaris jurusan Ilmu Hukum, Bapak H. Maghfirah, M.A. yang telah memberikan bimbingan, pelayanan dan pengarahan kepada penulis.
5. Kepada dosen Pembimbing, Bapak H. Erman. M.A. yang telah memberikan Bimbingan, konsultasi dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada dosen Penasehat Akademik, Bapak Muhammad Darwis. SHI, M.H. yang telah membimbing penulis selama proses kuliah sampai pada tahap penulisan skripsi saat ini.
7. Kepada pimpinan dan jajaran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, terkhusus kepada Bapak Drs. Zulkarnaen. Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Kantor BPSK dan memberikan data serta kesempatan wawancara kepada penulis.
8. Kepada pimpinan dan jajaran perpustakaan UIN SUSKA dan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum. Yang telah meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada seluruh Staff Tata Usaha dan admin fakultas syariah dan ilmu Hukum yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis untuk melengkapi berkas penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman IH4 angkatan 2010 yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu namanya yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum yang tidak bisa penulis sampaikan namanya satu persatu, yang telah mendidik dan memberikan ilmu tiada henti-hentinya kepada penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang penulis sebutkan diatas.

Demikian, atas semua dukungannya penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga ALLAH S.W.T. memberikan Ridhonya kepada kita semua. Amiiien

Pekanbaru, 03 Juni 2014

Penulis

IMOM PANDAPOTAN

Daftar Isi

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR DIAGRAM.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a. Latarbelakang	1
b. Batasanmasalah	12
c. Rumusanmasalah	12
d. Tujuan dan manfaat penelitian	13
e. Metode penelitian	14
f. Sistematika penelitian	18
BAB II GAMBARAN UMUM	
Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	20
a. Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.....	20

b. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota pekanbaru.....	20
c. Struktur Organisasi Kepengurusan Anggota Dan Secretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.....	21
d. Visi dan misi Badan penyelesaian sengketa konsumen.....	25

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Permohonan Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
B. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen.....	28
C. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	30
D. Sengketa Konsumen.....	43
E. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	48
F. Proses Penyelesaian Sengketa di BPSK	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (studi pada BPSK Kota Pekanbaru	65
B. Hambatan/kendala dan solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut.....	83
1. Hambatan/ kendala	84
2. Solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....	89
B. SARAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
Lampiran.....	
Panduanwawancara.....	
Panduanobservasi.....	